Информация о работе с обращениями граждан, организаций, в том числе юридических лиц, поступившими в администрацию города Перми

во II квартале 2023 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений граждан проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми во II квартале 2023 года. По результатам рассмотрения приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений граждан по сравнению со II кварталом 2022 года.

Во II квартале 2023 года в администрации города Перми было зарегистрировано 9126 обращений, что на 0,7 % меньше, чем за аналогичный период 2022 года (9190 обращений).

Из всех поступивших во II квартале 2023 года обращений в устной форме поступило 246 обращений (3 % от общего количества обращений),   
в письменной форме – 1491 обращение (16 % от общего количества), в форме электронного документа – 7389 обращений (81 % от общего количества).

Поступившие во II квартале 2023 года в администрацию города Перми обращения направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 139 обращений (1 % от общего количества поступивших обращений),

первому заместителю главы администрации города Перми, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 2646 обращений (29 % от общего количества поступивших обращений),

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 3173 обращения (35 % от общего количества поступивших обращений),

руководителям функциональных органов и подразделений администрации города Перми – 3168 обращений (35 % от общего количества поступивших обращений).

По видам обращений во II квартале 2023 года поступило: заявлений – 8907 (97,6 % от общего количества обращений), жалоб – 95 (1 % от общего количества обращений), предложений – 37 (0,4 % от общего количества обращений), запросов информации – 87 (1 % от общего количества обращений).

От общего количества обращений 105 являются коллективными (1,2 %), в аналогичном периоде 2022 года рассмотрено 95 коллективных обращений (1,03 %). В коллективных обращениях проблемы жителей касались вопросов содержания общего имущества (канализации, кровли, ограждающих конструкций, инженерного оборудования, мест общего пользования), обследования многоквартирных домов (в связи с ремонтом, техническим состоянием), неудовлетворительной работы управляющих компаний, предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, уличного освещения, содержания улично-дорожной сети, ликвидации несанкционированных свалок мусора, организации транспортного обслуживания, размещения торговых точек, рекламы, организации торговли, организации отлова безнадзорных животных, ремонта детских садов и школ и других.

Основные источники поступления обращений во II квартале 2023 года в сравнении со II кварталом 2022 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  во II кв. 2022 г. | Количество обращений, поступивших  во II кв. 2023 г. | Разница в ед.  относительно II кв. 2022 г. |
| Интернет-приемная администрации города Перми | 4513 | 4858 | +345 |
| Лично от граждан | 1083 | 674 | – 409 |
| Другие корреспонденты | 2846 | 2742 | – 104 |
| Правительство Пермского края, Администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 313 | 311 | – 2 |
| Прокуратура | 240 | 164 | – 76 |
| Уполномоченный по правам человека/ ребенка/  предпринимателей | 12/32/0 | 34/30/0 | + 22/– 2/ 0 |
| Депутаты (Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края и другие) | 15 | 48 | + 33 |
| Территориальные федеральные органы | 30 | 38 | + 8 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 28 | 26 | – 2 |
| Пермская городская Дума | 12 | 98 | + 86 |
| Законодательное Собрание Пермского края | 4 | 5 | + 1 |
| Аппарат Президента Российской Федерации/Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе  (г. Пермь) | 21/9 | 66/13 | + 45/+ 4 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 32 | 19 | – 13 |

Общее количество вопросов в обращениях, поступивших во 2 квартале 2023 года, составило 9156 (во 2 квартале 2022 года – 9492 вопроса), что на 3,5 % меньше вопросов, чем в аналогичный период 2022 года.

С целью выявления вопросов, наиболее интересующих жителей города Перми, проанализировано распределение вопросов, содержащихся в обращениях, по разделам, тематикам и темам в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц:

по разделу «Экономика» поступило 5738 вопросов, что на 433 вопроса больше, чем во 2 квартале 2022 года;

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 2130 вопросов, что на 84 вопроса меньше, чем во 2 квартале 2022 года;

по разделу «Социальная сфера» – 804 вопроса, что на 53 вопроса меньше, чем во 2 квартале 2022 года;

по разделу «Государство, общество, политика» – 281 вопрос, что на 347 вопросов меньше, чем во 2 квартале 2022 года;

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 203 вопроса, что на 285 вопросов меньше, чем во 2 квартале 2022 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших во 2 квартале 2022 года, относится к разделам «Экономика» (63 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (23 % от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов, содержащихся в обращениях, от общего количества вопросов составило 9 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 3 %, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 2 %.

По тематикам вопросы разделов распределились следующим образом:



Наибольшее количество вопросов поступило в следующих разделах:

* «Экономика» по тематикам и вопросам:

– «Хозяйственная деятельность» (5129 вопросов) по темам и вопросам:

проблемы транспорта (2077): жалобы жителей города Перми на качество обслуживания в городском пассажирском транспорте, проблемы адаптации по внедрению единых транспортных карт (ЕТК), безналичной оплаты проезда, блокировки транспортных карт, переноса поездок по льготному проездному документу, установке дорожных знаков и дорожной разметки, содержания транспортной инфраструктуры, размещении гаражей и автопарковок;

«Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов» (779 вопросов) о вывозе мусора с контейнерных площадок, своевременной уборке и вывозе мусора с придомовых территорий и другое;

«Комплексное благоустройство» (1076 вопросов), а также о благоустройстве придомовой территории, ремонте подъездных дорог и пешеходных тротуаров (496), озеленении (234), уличном освещении (128);

– «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» (331 вопрос): о предоставлении земельных участков (206).

* «Жилищно-коммунальная сфера» по тематикам и вопросам:

«Коммунальное хозяйство» (1153 вопроса): о предоставлении услуг ненадлежащего качества, перебоях в водоснабжении и отоплении, о содержании общего имущества, неудовлетворительной работе управляющих компаний, борьбе с мусором и антисанитарией, размещении контейнерных площадок и своевременном вывозе мусора и ТКО;

«Жилище» (977 вопросов): об обеспечении жильем нуждающихся в жилых помещениях, распределении жилых помещений по договору социального найма, переселении из аварийного и ветхого жилья, постановке на учет в органе местного самоуправления и восстановлении в очереди на получение жилья граждан, приватизации помещений жилищного фонда, обеспечении жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, выделении жилья молодым семьям.

* «Социальная сфера» по тематике:

– «Образование. Наука. Культура» (487 вопросов), в том числе об условиях проведения общеобразовательного процесса (130), о предоставлении мест в дошкольных образовательных учреждениях (92), конфликтных ситуациях в образовательных организации (36);

* «Государство, общество, политика» по тематике:

– «Основы государственного управления» (160 вопросов), в том числе по вопросам рассмотрения обращений (89);

* «Оборона, безопасность, законность» по тематике:

– «Безопасность и охрана правопорядка» (155 вопросов) в том числе о нарушении правил парковки автотранспорта (78), охраны общественного порядка (38).

Из поступивших 9126 обращений во II квартале 2023 года направлены для рассмотрения по компетенции 623 обращения (6,8 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан), 8503 обращения (93,2 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан) рассмотрены по компетенции в администрации города Перми.

Из рассмотренных 8503 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 536 случаях (6,3 % от общего количества рассмотренных обращений), в 7956 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их прав, свобод и законных интересов (93,6 % от общего количества рассмотренных обращений), в 11 случаях (0,1 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях.

Результаты рассмотрений обращений граждан в администрации города Перми за II квартал 2023 года в сравнении с аналогичным периодом 2022 года:

Информирование жителей города Перми по особо значимым вопросам во II квартале 2023 года осуществлялось через актуализацию информации на официальном сайте муниципального образования город Пермь в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, сайте территориальных органов администрации города Перми, информационных стендах.

Во II квартале 2023 года ежемесячно, по утвержденному графику, организованы прямые телефонные линии и приемы жителей по личным вопросам должностными лицами администрации города Перми.

С 18 апреля 2023 года в администрации города Перми были организованы еженедельные мероприятия «Вторник с мэром» в формате личных приемов Главы города Перми с жителями. За II квартал 2023 года было проведено 7 личных приемов, взято на контроль 19 обращений.

11 мая 2023 года была организована встреча Главы города Перми с жителями Мотовилихинского района в ходе рабочего выезда в район. Основная тематика поступивших вопросов: транспортная доступность, вопросы жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства, расселение аварийных домов и другие интересующие жителей вопросы.

19 апреля 2023 года проведены встречи руководителей территориальных органов администрации города Перми с жителями в районах города Перми, в которых приняли участие 360 жителей города Перми, 52 обращения поставлено на контроль, по остальным обращениям даны разъяснения. Основная тематика поступивших обращений: вопросы благоустройства, жилищно-коммунального хозяйства, социальной сферы, транспорта.

В целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан, направленной на повышение уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения обращений и принятыми мерами, в администрации города Перми проводятся консультации для специалистов, ответственных за подготовку ответов на обращения граждан в функциональных и территориальных органах администрации города Перми. По итогам работы ежемесячно проводился мониторинг рассмотрения обращений, организован текущий контроль за сроками рассмотрения и качеством подготовки ответов на обращения граждан и организаций, в том числе юридических лиц.

Результат проведенной работы положительно влияет на повышение качества работы с обращениями граждан и удовлетворенность жителей работой администрации города Перми.